

Т. А. Селезнева

## **СОВРЕМЕННЫЙ ОФИС: ПРОБЛЕМЫ ТЕРМИНОЛОГИИ И КЛАССИФИКАЦИИ**

Если спросить специалистов различного профиля, что необходимо, чтобы начать какое-либо дело, можно получить самые разнообразные ответы. И только менеджеры и другие работники аппарата управления обязательно назовут такой необходимый компонент, как бумаги, точнее, деловые документы. Действительно, с чего начинается любой бизнес — и большой, и малый? С чего начинается организация и чем сопровождается деятельность любой фирмы? Конечно, с деловых бумаг!

Управление организацией, равно как и управление отраслью хозяйства или государством, с точки зрения технологии представляет собой процесс получения, обработки и передачи информации. Документирование управленческой деятельности заключается в фиксации этой информации, т. е. в создании документов. Практически каждое управленческое действие находит отражение в соответствующем документе. Недокументируемые управленческие операции (не требующие создания документов) являются вспомогательными, оперативно-организационными и составляют мизерный процент по сравнению с документируемыми.

Как известно, в настоящее время человечество переживает период лавинообразного роста количества информации. В полной мере это относится и к информации, возникающей в сфере управления и зафиксированной в документах. Осуществление документационных процессов связано с созданием, обработкой, хранением, передачей и использованием поистине огромных массивов документов, зафиксированных на бумажных и иных носителях.

Деятельность любой организации зависит от способности эффективно использовать информацию. Прежде чем предпринять какое-либо управленческое действие, принять управленческое решение необходимо собрать, переработать и проанализировать необходимую для этого информацию, как правило, зафиксированную в документах. В условиях использования традиционной технологии обработка возрастающих объемов

документов становится все более трудоемкой. Вместе с тем в условиях становления рыночных отношений и обостряющейся конкуренции ценность оперативной и достоверной информации для принятия оптимальных управленческих решений постоянно возрастает.

По мере расширения и усложнения деятельности любой организации, роста количества деловых документов процессы, связанные с обработкой, поиском и хранением документной информации, а также управлением документооборотом в целом, грозят окончательно выйти из-под контроля, что заставляет принимать меры по повышению эффективности управленческого труда за счет использования современных технических средств и информационных технологий.

Для внедрения новых технических средств и технологий в управленческие процессы имеются и определенные предпосылки, которые коренятся в самой природе этих процессов. Прежде всего это наличие общих принципов структурного построения организаций независимо от их организационно-правовой формы и рода деятельности. Действительно, любую организацию можно рассматривать как совокупность взаимодействующих элементов (структурных звеньев), каждый из которых может иметь свою структуру. Элементы связаны между собой информационно, т. к. обмениваются информацией, и функционально, т. к. они выполняют отдельные виды работ в рамках единого бизнес-процесса. Элементы взаимодействуют и с внешними системами, причем их взаимодействие может быть как информационным, так и функциональным. Эта ситуация справедлива практически для всех организаций, каким бы видом деятельности они ни занимались, — правительственного учреждения, банка, промышленного предприятия, коммерческой фирмы и т. д. Достаточно однотипны (с точки зрения функциональной роли) и применяемые управленческие технологии, в частности технология принятия управленческих решений.

Еще в большей степени для использования новых технических средств и технологий приспособлены делопроизводственные процессы, т. к. для создания и обработки документов используются стандартные операции. Достаточно четко можно представить и структуру документов большинства организаций. Для документирования определенных управленческих действий используются стандартные виды и разновидности документов. Стандартна структура формуляра и текста управленческих документов. Кроме того, значительная часть управленческих операций (в частности, все делопроизводственные операции) носит формально-логический характер, т. е. сравнительно легко поддается расчленению на более простые операции.

Итак, в настоящее время имеют место, с одной стороны, насущная необходимость использования современной техники и технологии в

управленческих процессах; с другой — объективные предпосылки для их реализации.

На сегодняшний день материальной базой для внедрения новых управленческих технологий является современный офис. Современная концепция офисной деятельности сформировалась относительно недавно — к началу 80-х гг. XX в. До этого речь шла только о конторской деятельности, а ее оптимизация связывалась с механизацией, а затем и автоматизацией ряда вспомогательных, большей частью рутинных управленческих операций (в первую очередь делопроизводственных).

Бурное развитие техники, программного обеспечения, средств коммуникации привело к изменению основного содержания офисной деятельности. В настоящее время в ее основу положено широкое использование компьютерных информационных технологий и современных технических средств. Богатейший опыт высокоразвитых стран и российский опыт последних лет наглядно свидетельствуют: офисная деятельность (т. е. управленческая деятельность, основанная на использовании современных технологий, оснащенная современными средствами оргтехники) способствует повышению производительности управленческого труда, качества принимаемых решений, улучшению управляемости и прогнозируемости бизнеса. Наличие у фирмы современного офиса является наглядным подтверждением ее респектабельности и надежности.

В нашей стране развитие офисной деятельности и ее теоретическое осмысление связано со становлением новых социально-экономических отношений. За последние годы в России образовалось множество новых фирм, больших и малых, ориентированных на работу в условиях рынка. Перед ними стоят проблемы обустройства своего офиса. Созданием современных офисов озаботились также государственные организации и предприятия.

Длительное время с начала 1970-х гг. в отечественной литературе используется понятие «средства организационной техники» как средства механизации и автоматизации управленческого труда. Традиционно понятие «офис» обозначает место, где проходит работа управленческого персонала организации. Словарь иностранных слов переводит слово «офис» как «контору», «канцелярию», причем применительно к зарубежной практике. Термины *офис* и *офисная деятельность* применительно к отечественной практике появляются в литературе в середине 1990-х гг.<sup>1</sup> В этот же период предлагается весьма важное для классификации деление современного офиса на три составляющих: *офисные помещения, технические средства и программное обеспечение*, базовым из которых является офисное помещение, или офисное здание<sup>2</sup>.

Итак, современный офис — это сложный технический и технологический комплекс и немаловажный фактор обеспечения эффективного

бизнеса. Важной составляющей современного офиса являются технические средства, или *средства организационной техники*. Многообразие технических средств управления предполагает их определенную классификацию. Классификация способствует формированию единой терминологии, позволяет потребителям лучше ориентироваться в растущем парке технических средств. Классификация технических средств на классы (группы) и подклассы (подгруппы) может производиться по различным классификационным признакам: степени сложности, типу привода, элементной базе и т. п.

В сфере документационного обеспечения управления широкое распространение получили классификации технических средств по функциям, выполняемым ими по отношению к информации или носителю информации — документу. В качестве классификационных категорий используются группы технических средств, позволяющие оптимизировать какой-либо отдельный участок технологической цепочки управленческого процесса. Классификация по функциональному принципу связывает процедуры технологического процесса обработки документов в организации с техническими характеристиками и возможностями технических средств.

Классификация технических средств по признаку функциональности была предложена в начале 1970-х гг. ВНИИОргтехники. В Общесоюзный классификатор промышленной и сельскохозяйственной продукции (ОКП) был включен подкласс «Средства механизации и автоматизации управленческого и инженерно-технического труда» (426000). Подкласс включал следующие группы технических средств:

- Средства составления текстовых документов (426100).
- Средства копирования и оперативного размножения документов (426200).
- Средства обработки документов (426300).
- Средства поиска, хранения и транспортирования документов (426400).
- Мебель и оборудование специализированные для служебных помещений (426600).
- Средства сигнализации и информации конторские (426700).

В 1975 г. коллективом специалистов под руководством Л.Н. Качалиной на основе классификации ВНИИОргтруда была предложена уточненная классификация, предполагающая деление средств оргтехники на 7 классов:

- Средства составления текстовой документации: пишущие машины различных классов, пишущие и наборно-пишущие автоматы, печатающие

устройства автоматизированных систем управления, диктофонная техника, средства письма (различные по конструкции ручки, карандаши) и др.

- Средства размножения и копирования документов: разнообразные по форматам, габаритам, степени автоматизации и назначению машины и аппараты (светокопировальные, электрофотографические, термокопировальные, офсетной, трафаретной и гектографической печати и др.).

- Средства обработки документов: оборудование и устройства фальцевальные, листоподборочные, режущие и окантовывающие, сшивающие и склеивающие, средства для нанесения защитных и декоративных покрытий на документы, номенклатурно-адресовальные, штемпельные устройства, бумагоуничтожающие машины и др.

- Средства хранения, поиска и транспортировки документов: хранилища различной емкости, назначения и степени механизации и автоматизации, боксы, шкафы, картотечное оборудование, средства микрофильмирования и поисковые системы, транспортирующие устройства и оборудование — электрическое, пневматическое, электромагнитное, контейнерное и др.

- Средства для чертежных работ и счетных операций.

- Средства сигнализации информации: поисково-вызывные устройства, табло, стенды и др.

- Мебель и оборудование для служебных помещений<sup>3</sup>.

На принципах классификации ВНИИоргтехники основана и классификация, предложенная Г.И. Кошелевым. Он выделяет самостоятельную группу средств изготовления кинофотодокументов, вводит средства микрофильмирования самостоятельной подгруппой в группу средств копирования и оперативного размножения документов<sup>4</sup>.

С конца 1980-х до середины 1990-х гг. в литературе преобладала классификация, предполагающая деление средств оргтехники на пять классов:

- Средства составления и изготовления документов.
- Средства копирования и оперативного тиражирования документов.
- Средства обработки документов.
- Средства хранения, транспортирования и поиска документов.
- Современные средства связи<sup>5</sup>.

Приведенная классификация не в полной мере отражала многообразие технических средств управления: например, в ней не упоминались средства выполнения вычислительных операций, прежде всего персональные компьютеры, которые получали все более широкое распространение. Все вышеуказанные классификации основаны на принципе функциональности, который можно считать традиционным.

В настоящее время номенклатура технических средств управления претерпевает существенные изменения. На российском рынке появляется разнообразная офисная техника ведущих мировых фирм-производителей. Повышается скорость и качество работы, расширяются функции и сервисные возможности офисных аппаратов. Появились принципиально новые, экологически безопасные технологии, позволяющие использовать современные технические средства непосредственно в офисе, на рабочих местах сотрудников. Появляются мощные интегрированные системы, сочетающие различные технологии. Технические средства оснащаются процессорами, памятью. Появляется возможность их подключения к персональным компьютерам или включение в корпоративные вычислительные сети в качестве отдельных терминалов.

В связи с расширением и усложнением номенклатуры технических средств пользователи испытывают определенные затруднения при выборе технических средств и конкретных моделей офисных аппаратов для определенных управленческих, в первую очередь делопроизводственных процессов. Появляется необходимость теоретического осмысления возможностей современных офисных технологий, наиболее эффективного использования технических средств. Вместе с тем баланс между теоретическими исследованиями и практическими методическими разработками смещается в пользу методических пособий. В последнее десятилетие появляются различного рода издания — руководства, справочники, адресованные управленческому персоналу. Они содержат разделы, посвященные современным офисным технологиям и техническим средствам<sup>6</sup>.

В конце 1990-х гг. коллективом сотрудников кафедры документоведения и документационного обеспечения управления Российского гуманитарного университета предложена новая, более полная классификация технических средств, в основе которой также заложен функциональный принцип<sup>7</sup>. Предложенная классификация предполагает деление средств организационной техники на девять классов:

- Носители информации: носители информации на бумажной основе несветочувствительные; носители для репрографических процессов (термобумага, диазобумага, фотопленка, калька и т. д.).

- Средства составления и изготовления документов: ручные пишущие средства; пишущие машины; диктофонная техника; принтеры, графопостроители; специализированные программные продукты для персональных компьютеров.

- Средства репрографии и оперативной полиграфии: средства фотокопирования; средства диазокопирования; средства электрофотографического копирования; средства термографического копирования; машины электронно-искрового копирования; средства микрографии; средства

ризографического копирования (дубликаторы); машины для гектографической (спиртовой) печати; машины для трафаретной (ротаторной) печати; оборудование для оперативной офсетной печати.

– Средства обработки документов: фальцевальные, биговальные, перфорирующие и резательные машины (фольдеры); машины и устройства листоподборочные и сортировальные; скрепляющее и склеивающее оборудование; конвертовскрывающие и резательные машины; машины для нанесения защитных покрытий на документы (ламинаторы и лакокрасочные станки; адресовальные, штемпелевальные и франкировальные машины; машины для уничтожения документов (шредер); агрегированные линии для обработки корреспонденции.

– Средства хранения, поиска и транспортирования документов: первичные средства хранения (папки, коробки и т. п.); вторичные средства хранения документов (шкафы, стеллажи и т. п.); картотеки и картотечное оборудование; тележки для транспортирования документов; лифтовое оборудование; транспортеры и конвейеры; пневматическая почта; оборудование для хранения носителей информации,

– Средства электросвязи: средства и системы стационарной и мобильной телефонной связи; средства и системы телеграфной связи; средства и системы факсимильной передачи информации; электронная почта.

– Банковская оргтехника: машины для чета купюр; детекторы валют; машины для упаковки банкнот; банкоматы.

– Другие средства оргтехники: сканеры; компьютерные аксессуары.

– Офисная мебель и оборудование: мебель служебных помещений специализированная; оборудование служебных помещений специализированное; оборудование и приборы для исследования условий труда.

Предложенная классификация не отрицает ранее существовавших, а уточняет и конкретизирует их с учетом современных тенденций развития офисных технологий и состояния отечественного рынка офисной техники. Вместе с тем приведенная классификация вызывает ряд вопросов. С учетом деления офиса на три составляющих, представляется неправомерным внесение в классификацию технических средств *текстовых и табличных процессоров* и *электронной почты*, поскольку они являются программными продуктами и относятся к *программному обеспечению*. Ряд включенных в классификацию технических средств (средства термографического копирования, машины электронно-искрового копирования, машины для гектографической и трафаретной печати) в офисной деятельности сегодня практически не используется, поскольку они не обеспечивают необходимого качества, сложны в эксплуатации, небезопасны для персонала, вследствие чего не могут использоваться непосредственно на рабочих местах сотрудников. Не вполне понятно, почему класс

средств связи органичен только средствами электросвязи, поскольку сегодня в системах административно-управленческой связи в той или иной мере используются все современные средства связи, включая спутниковую и радиопоисковую. В приведенной классификации отсутствует такой важный компонент офисной техники, как персональные компьютеры, упомянуты лишь компьютерные аксессуары в восьмом классе. Классификация не свободна и от терминологических неточностей. Термин *средства ризографического копирования (дубликаторы)* не вполне правомерен, поскольку аппараты электронно-трафаретной печати (ризографы, дубликаторы) изготавливают тираж с промежуточной печатной формы (рабочей матрицы) и, следовательно, относятся к средствам оперативной полиграфии.

Таким образом, на сегодняшний день не существует единой, признаваемой всеми специалистами, полностью отвечающей требованиям практики научной классификации технических средств управления.

Не менее сложно решается и проблема классификации офисного программного обеспечения. Основной причиной является отсутствие всестороннего, комплексного исследования использования современных компьютерных технологий в управлении. Техническое и программное оснащение управленческого труда опережает методическое обеспечение новых технологий. Литература, посвященная использованию новых информационных технологий, носит по преимуществу прикладной характер. Осмысление проблем использования информационных технологий управления осуществляется чаще всего в публикациях в журналах и в сообщениях на научных конференциях.

Различными специализированными фирмами разрабатываются системы автоматизации делопроизводственных и управленческих процессов. К сожалению, в этих разработках отсутствует унифицированная терминология. Названия систем далеко не всегда точно отражают их функциональные возможности, поскольку фирмы-разработчики не всегда корректно обозначают свои программные продукты. Офисные системы, реализующие задачи автоматизации ДОУ, называют, как правило, системами автоматизации документооборота или системами управления документами, используя эти названия как универсальные. Вместе с тем как системы управления документами, так и системы автоматизации документооборота имеют свои отличительные особенности. Наиболее правильным представляется использование для обозначения офисных программных продуктов термина *система автоматизации процессов документационного обеспечения управления*. Использование этого универсального термина правомерно и для простейшего однопользовательского программного продукта, и для сложного программного комплекса.



Параллельно существуют системы классификации программных продуктов, в основе которых лежат различные принципы систематизации, имеющие серьезные терминологические расхождения.

Программное обеспечение можно в основном подразделить на две группы в соответствии с двумя составляющими делопроизводства:

- программные продукты для автоматизации документирования — т. е. автоматизация процессов составления, оформления и изготовления документов;
- программные продукты для автоматизации процессов работы с документами и содержащейся в них информацией.

Сегодня для создания документов используют исключительно *текстовые и табличные редакторы (процессоры)* ведущих фирм-производителей.

По принципу реализации офисные программные продукты можно подразделить на *однопользовательские* и *сетевые*. Однопользовательские программные продукты реализуются на отдельном персональном компьютере. Сетевые системы реализуются в корпоративных вычислительных сетях. Конечно, современные системы автоматизации делопроизводства и управления могут реализоваться только в вычислительных сетях. Но к системам автоматизации процессов работы с документами, кроме сетевых офисных систем, следует отнести и некоторые однопользовательские программные продукты. Эти программы установлены на отдельном компьютере, в однопользовательском режиме и предназначены для использования различными категориями управленческого персонала (например, персональные информационные системы).

По технологии разработки, внедрения и сопровождения офисные программные продукты можно подразделить на три следующих класса:

- Заказные программные продукты — программы, которые разрабатываются с учетом особенностей конкретной организации фирмами, специализирующимися на этом (а иногда и силами собственных программистов фирмы). Большое значение при разработке такой программы имеет грамотно составленное техническое задание. На этапе ее внедрения и опытной эксплуатации, как правило, выявляется необходимость корректировки и доработки системы.

- Тиражные программные продукты — это программы, которые разрабатываются специализированными фирмами без учета особенностей работы конкретной организации. В этот класс входят простые «коробочные» программы, бесплатные (*freeware*) или условно-бесплатные (*shareware*) программы, распространяемые через Интернет, популярные стандартные программные продукты, такие как пакет *Microsoft Office*,

используемые для решения типичных задач документирования и организации работы с документами.

– Тиражно-заказные программные продукты — тиражные системы с заказными свойствами, гибко настраиваемые на условия и потребности конкретной организации. Тиражно-заказные программы — оптимальный вариант автоматизации для средних и крупных организаций и наиболее перспективный путь развития сетевых офисных систем. С одной стороны, такая программа отлично оттестирована, учтен опыт внедрения в других организациях, устранены недостатки, выявленные в ходе эксплуатации. С другой стороны, такие программы позволяют в широких пределах производить настройку и адаптацию. Действительно, комплексная система автоматизации управления предприятием не может быть в полном смысле слова тиражной, учитывая огромное разнообразие предприятий, их отраслевые региональные и прочие особенности.

В отечественной литературе использовалась классификация программных продуктов *по степени комплексности автоматизации*:

– Системы автоматизации отдельных аспектов документационного обеспечения управления (например, программы автоматизации контроля исполнения документов и поручений).

– Системы автоматизации документационных процессов отдельных структурных звеньев — должностных лиц или структурных подразделений (например, программы автоматизации бухгалтерии).

– Системы комплексной автоматизации ДОУ фирмы (организации) в целом. Подобные системы весьма актуальны и могут реализоваться только в корпоративных вычислительных сетях (например, система «Дело-2000»).

– Комплексные системы автоматизации управления фирмой, где задачи автоматизации документооборота, ДОУ являются лишь составной частью. Создание *корпоративных систем автоматизации управления организацией* — наиболее перспективное направления развития сетевых офисных систем (например, программный комплекс «Галактика»).

В специализированной периодической печати неоднократно предпринимались попытки разработки комплексной классификации офисных программных продуктов с учетом различных классификационных принципов<sup>8</sup>.

На основе анализа различных классификационных подходов, представленных в литературе, на обсуждение может быть представлена классификация систем автоматизации документационных процессов по адекватности управленческим потребностям, назначению и степени сложности реализуемых задач. Исходя из этих принципов, различные по назначению и по средствам реализации офисные системы можно подразделить на несколько больших групп, каждая из которых не вполне однородна по структуре.

### **Системы регистрации и учета документов**

Эти системы создавались для учета документов на бумажном носителе, сами документы при этом традиционным способом передавались от одного исполнителя к другому, из одного структурного подразделения в другое. В основе функционирования таких систем – *электронная регистрационная карточка*, которая создается при регистрации документа. В карточке фиксируется ряд реквизитов документа, т. е. формируется многоаспектный *информационно-поисковый образ* документа.

Основной задачей автоматизированной системы регистрации и учета является обеспечение быстрого поиска максимально полной информации о документах. Не случайно их часто называют *системами электронных карточек* или *электронными картотеками*. Подобные системы могут реализоваться как в однопользовательском, так и в сетевом вариантах. Сегодня системы регистрации и учета используются главным образом в тех организациях, специфика деятельности которых предполагает наличие большого количества традиционных документов, где нет необходимости перевода всех или значительного числа документов из бумажного формата в электронный.

### **Системы управления электронными документами**

В системах управления документами каждая электронная регистрационная карточка связана с файлом самого документа (или нескольких документов). Подобные системы часто называют *электронными архивами*. Развитие систем управления документами тесно связано с развитием технологии сканирования.

Одной из наиболее ранних систем управления документами являются системы, содержащие графические образы документов. Эти системы основаны на простейшей технологии сканирования — технологии *получения графических образов* документов. Существующие на бумажных носителях документы сканируются. Отсканированные документы существуют в виде изображений. Подобные системы доступа к изображениям предоставляют пользователю *изображения документов*, но не предназначены для поиска определенного текста на страницах. Можно найти только тот текст, который содержит *ключевые слова*.

Следующий этап развития систем управления документами представляют системы, основанные на технологии *оптического распознавания символов*. Эта технология предполагает не только получение графического образа документа, но и так называемое распознавание — перевод графического образа документа в текстовый файл с помощью специальных средств оптического распознавания символов. Но даже лучшие средства оптического распознавания символов не дают 100%-й точности при распознавании. Необходимо производить вручную (с клавиатуры) значи-

тельную работу по исправлению ошибок в тексте после распознавания. Подобные системы предполагают поиск по тексту документов с помощью механизма четкого поиска. Система позволяет пользователю находить любое слово или фразу в документе.

В начале 1990-х гг. появились системы, использующие так называемую технологию *адаптивного распознавания образов*, которая позволяет полностью исключить дорогостоящий и трудоемкий этап — исправление ошибок в тексте документа после распознавания. Максимальная автоматизация процессов сканирования бумажных документов способствовало развитию систем управления документами.

Системы управления документами реализуются в сетевом варианте. Одной из важнейших функций систем управления документами является поиск информации, содержащейся в документах. Системы управления документами поддерживают как атрибутивный, так и полнотекстовый поиск.

### **Системы управления документооборотом**

Системы управления документооборотом (системы автоматизации документооборота) реализуются исключительно в сетевом варианте. Они применяются не только для поиска информации, в частности текстов документов, но и для управления потоками документной информации, позволяют проследить за прохождением документа по всем станциям обработки.

**Системы обеспечения групповой работы** — групповое программное обеспечение — системы класса *groupware*. Основная задача этих систем — организация эффективной коллективной работы персонала. Основная концепция систем этого типа — формирование единого информационного пространства предприятия, организации. Основное назначение — автоматизация и поддержка коллективной работы в офисе. Системы класса *groupware* поддерживают *корректное разделение*, т. е. совместное использование информации группой пользователей, — коллективная работа с одной задачей в данный момент времени.

Специалисты рекомендуют отдавать предпочтение системам этого класса в том случае, когда необходимо повысить эффективность работы каждого сотрудника. Эти системы рассчитаны в основном на относительно небольшие коллективы, рабочие группы. Как правило, они не содержат строгих правил и предписаний, кто и как должен работать в рамках системы. Иными словами, отсутствует четкая структуризация в организации работ.

**Системы управления деловыми процессами** — системы класса *workflow*. Их основная задача (как и у систем обеспечения групповой работы) — организация эффективной коллективной работы персонала. Ба-

зовая концепция систем этого типа — формирование единого информационного пространства предприятия, организации. Они предназначены не только для управления потоками документной информации, но и для сопровождения документов, для управления версиями-редакциями документов (*version control*).

Системы управления деловыми процессами поддерживают разделение работ, т. е. совместное выполнение одной «большой» работы группой исполнителей. Процесс обработки документов в рамках идеологии *workflow* представляет совокупность деловых процедур (этапов) обработки документов. В системах подобного класса автоматически осуществляется *маршрутизация документа*, т. е. отслеживается необходимость передачи документа от одного пользователя к другому. Они устанавливают порядок прохождения документов по рабочим станциям, обеспечивая проведение всех необходимых операций с документами. Подобные системы позволяют контролировать все составляющие части документа, гибко определять его содержание и структуру.

Считается, что системы этого класса предпочтительны тогда, когда первоочередной задачей является повышение эффективности работы всей организации в целом. Системы класса *workflow* поддерживают многопользовательскую работу с несколькими задачами одновременно и более ориентированы на автоматизацию документооборота *крупной* корпорации.

Системы класса *workflow* предполагают строгую структуризацию в организации работ, т. е. выполнение работы четко расписано по исполнителям, документам, времени и порядку обработки документов и т. д. Внедрение и эксплуатация таких систем требует всестороннего организационного обеспечения.

Деление на системы класса *workflow* и системы класса *groupware* (как и вся классификация сетевых систем автоматизации процессов ДОУ) в определенной мере условно. Они не конкурируют между собой, а скорее дополняют друг друга. Например, в рамках крупной фирмы в отдельных структурных подразделениях могут реализоваться системы обеспечения групповой работы класса *groupware*, а в организации в целом может реализоваться система управления деловыми процессами класса *workflow*.

Подводя итоги, следует констатировать, что современные офисные технологии и технические средства управления развиваются столь стремительно, что теоретическое осмысление этих процессов запаздывает. Необходима глубокая научная проработка проблем функционирования современного офиса, в первую очередь формирование терминосистемы офисной деятельности и разработка универсальной классификации современных технических средств управления и офисного программного обеспечения.

- <sup>1</sup> См., например: Энциклопедия офиса: Практическое руководство. М., 1995.
- <sup>2</sup> См.: *Попова А.П.* Современный офис как элемент технического обеспечения управления организацией // Российский экономический журнал. 1996. № 5/6.
- <sup>3</sup> Оргтехника в управлении / Под общ. ред. Л.Н. Качалиной. М., 1975.
- <sup>4</sup> *Кошелев Г.И.* Организационная техника. М., 1984.
- <sup>5</sup> См. например: *Фельзер А.Б., Миссерман М.А.* Делопроизводство: Справочное пособие. Киев, 1988. Гл. 9; *Документы и делопроизводство: Справочное пособие* / Сост. М.П. Лихачев. М., 1991. Гл. 7–8; *Информатика: Учебник* / Под ред. проф. Н.В. Макаровой. М., 1997. Гл. 7.
- <sup>6</sup> См. об этом: Энциклопедия офиса...
- <sup>7</sup> См.: Организация работы с документами: Учебник / В.А. Кудрявцев и др. М., 1999. Гл. 15.
- <sup>8</sup> См., например: *Ларин М.В.* Управление документацией и новые информационные технологии. М., 1998; *Ефимова О.* Современные технологии работы с документами: Автоматизация делопроизводства // Секретарское дело. 1998. № 3.